

PERAN HUMAS KEMENTERIAN AGAMA ISLAM PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF

(Studi Kasus Analisis Deskriptif Peran Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur Dalam Membangun Citra Positif Terhadap Calon Jemaah Haji
Gagal Berangkat 2014)

Rheza Dwi Putra dan Saifuddin Zuhri
Prodi Ilmu Komunikasi FISIP – UPN Veteran Jatin
rhezadwiputra.job@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif. Sehingga untuk menjawab pertanyaan diatas penelitian ini menganalisis tingkat perencanaan dan suatu kegiatan yang dilakukan Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara secara mendalam kepada informan yaitu Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur, Mantan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, calon jemaah haji yang gagal berangkat, dan yang berangkat serta studi pustaka. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu komponen-komponen analisis data model Sugiyono.

Hasil penelitian menerangkan bahwa peran Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur telah berperan baik dan bekerja sesuai dengan jabatannya. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan calon jemaah haji yang gagal berangkat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur. Dan hal tersebut menjadi motivasi untuk Humas agar terus membangun citra positif.

ABSTRACT

This study aims to determine how the role of Public Relations of the Ministry of Islamic East Java province in building a positive image. So to answer the above question this study to analyze the level of planning and a PR activities carried Ministry of Islamic East Java province in building a positive image.

In this research, using a qualitative approach with descriptive methods. While data collection techniques used by researchers is the technique of in-depth interview to the informant that the Ministry of Religious Relations of East Java Province, Former Head of Regional Office of Religious Affairs of East Java Province, pilgrims who failed to go, and the departing and literature. Techniques of data analysis are components of data analysis models Sugiyono.

The results of the study explained that the role of Public Relations of the Ministry of Islamic East Java province has played well and work in accordance with the position. It can be seen from the satisfaction of pilgrims who failed to go with the services provided by the Public Relations of the Ministry of Islamic East Java Province. And it is a motivation for PR to continue to build a positive image.

Kata Kunci : peran humas, citra positif

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya terbentuknya sebuah instansi seperti Pemerintahan merupakan lembaga yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sebuah instansi bukan untuk melayani dirinya sendiri, namun menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Yuniningsih, 2004). Dalam menciptakan kondisi yang demikian itu, maka suatu lembaga pemerintah memerlukan komunikasi yang baik antara pemerintah itu sendiri sebagai lembaga dengan masyarakat sebagai publik yang berada di bawahnya.

Berdasarkan hal tersebut, maka peran untuk menciptakan kondisi di atas adalah peran yang terkandung dalam *public relation*. Menurut *Foundation For Public Relation Research and Education* tahun 1975 menjelaskan bahwa (Nova, 2011:31-32):

Public relation is a distinctive management function which helps establish and maintain mutual lines of communication, understanding, acceptance, and cooperation between an organization and its public; involve the management of problems or issue; helps management to keep informed on and responsive to public opinion; defines and emphasizes the responsibility of management to serve the public interest; helps management abreast of and effectively utilize change, serving as an early warning system to help anticipate trends; and uses research and sound and ethical communication techniques as its principal tools.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa hubungan masyarakat merupakan salah satu fungsi manajemen

yang menjadi jembatan antara lembaga pemerintah dengan publiknya. Dengan demikian masyarakat diharapkan dapat memahami, menerima dan bekerjasama apabila terdapat suatu masalah yang berkaitan dengan kepentingan publik (Nova, 2011:31-32). Jika masyarakat mampu memahami, menerima, dan bekerjasama dengan pemerintah apabila terdapat suatu masalah akan mampu membangun citra baik lembaga pemerintah tersebut terhadap masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melayani hak dasar masyarakat dan membangun kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa seharusnya semua lembaga pemerintah mampu menciptakan kepercayaan publik terhadap masyarakat agar citra lembaga pemerintah tersebut baik di mata masyarakat. Namun nampaknya hal ini belum terlihat di lembaga Kementerian Agama RI, dimana pada beberapa waktu yang lalu terdapat kasus dimana adanya kasus korupsi yang menjerat Menteri Agama sebelumnya yaitu Surya Dharma Ali yang telah ditetapkan menjadi tersangka dalam kasus korupsi uang penyelenggaraan haji.

Peristiwa tersebut menjadikan citra kementerian agama dimata masyarakat menjadi tercoreng dan hal ini tentunya akan berdampak pada melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Agama. Hal ini tentunya juga semakin memperparah kondisi sebelumnya, dimana masyarakat juga telah dikecewakan dengan adanya pengurangan kuota haji yang cukup banyak, sehingga menyebabkan banyaknya calon jemaah haji yang gagal berangkat.

Pengurangan kuota haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama ini

merupakan dampak dari adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kerajaan Arab Saudi karena adanya renovasi dan pengembangan Masjidil Haram. Dimana renovasi dan pengembangan inilah menjadikan berkurangnya kapasitas daya tampung tempat tawaf. Demi untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan dari para jemaah haji di dunia, otoritas setempat kemudian memberlakukan kebijakan pengurangan kuota haji dunia sebesar 20%, sehingga kuota jemaah haji RI dikurangi sebanyak 42.200 jemaah atau menjadi 168.800 jemaah (<http://haj.kemtanag.go.id>, diakses pada 16 Desember 2014).

Kenyataan tersebut tidak dapat dielak oleh masyarakat dan pemerintah Indonesia. Tentunya dampak dari kondisi tersebut akan memicu banyak efek domino yang salah satunya adalah kekecewaan dinasyarakat yang menjadi calon jemaah haji. Fakta lain yang ikut menjadikan kecewa banyak pihak adalah adanya pemberitahuan mengenai pengurangan kuota haji oleh otoritas Arab Saudi yang dinilai dilakukan secara mendadak. Pengurangan kuota selain menyebabkan kekecewaan juga menyebabkan banyak kerugian, dimana kerugian terbesar adalah sosial dan psikologi (<http://www.jphi.web.id/>, Diakses pada 17 Desember 2014).

Selain itu, secara otomatis juga akan menyebabkan adanya kerugian ekonomi sekitar Rp 817,5 miliar. Dengan pengurangan kuota ini ada beberapa hal yang tidak bisa dikembalikan misalnya mengenai uang muka penginapan maupun penerbangan yang telanjur sudah dibayar. Sebab, terdapat beberapa tiket penerbangan swasta asing yang tidak akan mengembalikan uang pemesanan tiket. Tentunya hal ini akan semakin menambah luka dan kekecewaan yang dirasakan oleh

masyarakat (<http://www.jphi.web.id/>, diakses pada 17 Desember 2014).

Hal tersebut terbukti bahwa penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji yang masih terjadi dari tahun ke tahun dinilai masih kurang baik, hal ini terlihat dari adanya ribuan orang calon jemaah gagal berangkat haji. Padahal penyelenggaraan ibadah haji merupakan rutinitas tugas nasional menyangkut nama baik negara Indonesia di Arab Saudi. Sebagaimana yang dijelaskan di atas, diketahui bahwa cara-cara kegiatan penyelenggaraan dan pelayanan jemaah haji di Indonesia disebabkan karena adanya pengurangan kuota haji sebesar 20% oleh otoritas Arab Saudi dan dibanjir dengan tidak adanya kejelasan tentang standar pelayanan ibadah haji (Suyadi, 2013).

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji disebutkan bahwa ibadah haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Namun dengan adanya pengurangan kuota haji sebesar 20% untuk semua negara yang telah diberlakukan oleh Otoritas pemerintah Arab Saudi menjadikan daftar keberangkatan calon haji ini menjadi kacau dan tidak teratur. Dengan pengurangan tersebut, pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama harus mampu bersikap adil dan bijaksana untuk memutuskan siapa saja yang dapat

berangkat haji sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya dan siapa saja yang harus rela keberangkatan hajinya ditunda sesuai dengan kebijakan pengurangan kuota haji tersebut.

Berdasar Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 64 Tahun 2014 tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 1435H/2014M, daftar kuota haji nasional sejumlah 168.800 orang yang terdiri dari kuota haji reguler sebanyak 155.200 orang dan kuota haji khusus sebanyak 13.600 orang. Kuota haji reguler di 35 provinsi tercatat sebanyak 154.049 jemaah haji, sedangkan untuk provinsi Jawa Timur jumlah kuota haji mencapai 27.143 jemaah haji. Sedangkan berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Agama, diketahui pada tahun 2013 jemaah Propinsi Jawa Timur yang berhasil berangkat dan gagal berangkat haji adalah sebagai berikut:

Tabel Data Jemaah Haji Jawa Timur Tahun 1434H/2013

No	Daerah	Kuota	CMB			
			Tamu	Tidak lulus	Harang- kat	Tunda
1	Kab. Surabaya	2.965	2.697	258	2.314	281
2	Kab. Mojokerto	134	131	3	115	16
3	Kab. Malang	1.138	997	141	822	133
4	Kab. Pasuruan	280	237	43	206	31
5	Kab. Probolinggo	183	178	5	153	23
6	Kab. Blitar	126	115	11	101	14
7	Kab. Kediri	221	212	9	183	29
8	Kab. Madiun	176	177	-1	150	27
9	Kab. Gresik	1.737	1.638	199	1.456	172
10	Kab. Mojokerto	1.806	1.492	314	1.182	120
11	Kab. Sidoarjo	2.465	2.177	288	1.924	248
12	Kab. Jombang	814	761	53	652	109
13	Kab. Sampang	676	643	33	611	32
14	Kab. Pamekasan	1.467	1.377	120	1.258	109
15	Kab. Sramong	831	791	39	690	101
16	Kab. Bangkalan	859	803	56	697	136
17	Kab. Damarwata	664	581	83	487	114
18	Kab. Sumbawa	823	772	51	621	101
19	Kab. Banyuwangi	969	892	77	799	100
20	Kab. Lumajang	2.627	2.489	138	2.138	160
21	Kab. Mataram	2.145	1.864	281	1.648	218
22	Kab. Ponorogo	1.189	1.264	95	1.189	105

No	Daerah	Kuota	CMB			
			Tamu	Tidak lulus	Harang- kat	Tunda
23	Kab. Probolinggo	995	556	39	464	82
24	Kab. Lumajang	56	799	57	648	111
25	Kab. Kediri	935	851	84	756	95
26	Kab. Jember	898	824	74	732	82
27	Kab. Nganjuk	549	492	57	412	80
28	Kab. Pamekasan	177	336	21	306	39
29	Kab. Blitar	728	666	62	608	60
30	Kab. Madiun	266	243	23	218	13
31	Kab. Ngawi	256	240	16	214	26
32	Kab. Magetan	221	387	14	279	13
33	Kab. Ponorogo	334	333	1	283	30
34	Kab. Pacitan	143	171	6	122	13
35	Kab. Bojonegara	1.058	1.024	34	866	158
36	Kab. Tuban	778	723	55	632	161
37	Kab. Lamongan	1.281	1.214	71	1.023	191
38	Kab. Batu	126	139	20	94	48
Jumlah			33.935	31.020	2.915	27.143
						3.877

Sumber: Kementerian Agama

Berdasarkan sajian data di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2013, dari kuota jemaah haji Propinsi Jawa Timur yaitu sebanyak 33.935 jemaah hanya berangkat 27.143 jemaah saja, sedangkan yang gagal berangkat ada sebanyak 3.877 jemaah. Sedangkan jemaah yang telah melunasi pembayaran keberangkatan haji sebanyak 31.020 dan yang belum melunasi sebanyak 2.915. Hal ini merupakan dampak dari pengurangan kuota haji yang telah diberlakukan tersebut. Kemudian di tahun 2014 berdasarkan data yang dihimpun dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Surabaya mencatat untuk kuota calon jemaah haji embarkasi Surabaya asal daerah Jawa Timur, NTT, Bali dan Provinsi lain (mutasi) sebanyak 28.103. Jumlah calon jemaah yang gagal (tunda) berangkat karena sakit sebanyak 65, pendampingan (27), tunda (82), hamil (7) dan wafat (12).

Kementerian Agama menyebutkan bahwa calon jemaah yang gagal berangkat haji pada tahun 2014 sebagian besar disebabkan oleh faktor terkendala penerbitan paspor dan visa haji. Pasat

Komunikasi Publik Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI juga mencatat calon jemaah yang gagal berangkat haji selain disebabkan kendala pengurusan visa haji, juga terkendala karena hamil.

Selain itu sejumlah media massa juga sempat memberitakan calon jemaah yang gagal berangkat haji ke Tanah Suci adalah terkendala menunggu pengembalian uang dari biro perjalanan haji akibat terganjal keimigrasian karena pihak Kedutaan Besar Arab Saudi belum mengeluarkan visa haji. Kejadian juga merimpo 88 orang calon jemaah haji (CJH) asal Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur, gagal berangkat menunaikan ibadah haji pada lantaran tak kunjung melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) hingga batas akhir yang ditentukan. Tidak dilunasinya BPIH tersebut disebabkan beberapa faktor yaitu karena meringgal dunia dan penyebab lainnya karena faktor kesulitan ekonomi.

Kondisi yang demikian ini tentunya semata-mata bukan terjadi karena adanya kesalahan yang dilakukan oleh Kementerian Agama selaku lembaga pemerintah yang menaungi setiap penyelenggaraan ibadah haji. Namun, dimata masyarakat, gagalnya para calon jemaah haji ini karena adanya pengurangan yang dilakukan oleh Kementerian Agama. Padahal pengurangan tersebut adalah kebijakan yang diturunkan oleh otoritas pemerintah Arab Saudi karena adanya renovasi Masjidil Haram.

Pembangunan citra positif pada masyarakat kini sangat penting dilakukan oleh Kementerian Agama. Disinilah peran humas sangat penting dalam upaya pembangunan citra positif kembali pada Kementerian Agama. Para pelaksana humas sebagai ujung tombak dan bagian dari organisasi di lingkungan Kementerian Agama harus dapat menyesuaikan dan

membangun orientasi baru seiring tuntutan dan perkembangan paradigma yang terjadi di masyarakat. Memberikan pelayanan dan pembinaan dalam penyelesaian suatu permasalahan menuntut profesionalisme kerja yang terkoordinir, terarah dan berkesinambungan (Sanwar, 2013).

Peran humas diharapkan mampu menjelaskan dan menyampaikan kepada masyarakat dengan baik dan bijaksana terkait dengan kebijakan pengurangan kuota haji yang menyebabkan banyaknya jemaah haji yang gagal (tunda) berangkat haji tersebut. Hal ini tentunya membawa harapan agar masyarakat luas tidak berasumsi bahwa pengurangan kuota tersebut adalah keputusan dari pemerintah Indonesia yang kemudian dapat memperburuk citra Kementerian Agama. Aspek aktualisasi yang melekat pada kehumasan sangat penting artinya bagi penyelenggara setiap kebijakan Kementerian Agama, yang dititik beratkan pada pemberian pemahaman kepada masyarakat terhadap kebijakan yang diambil, yaitu kebijakan rasional dan kebijakan dalam pembangunan bidang agama serta memformulasikan kebijakan komunikasi yang tepat dan tenkar, seperti memberitahukan dan menginformasikan dengan cara yang tepat tentang pengurangan kuota haji tersebut.

Berdasarkan inventarisasi dan telaahan kehumasan pemerintah tingkat pusat yang dilakukan Direktorat Pembinaan Humas Departemen Penerangan, kondisi aktualisasi peran dari sekian banyak humas pemerintah saat ini masih belum optimal. peran untuk menyebarkan informasi secara profesional dan berimbang serta melakukan sanggahan terhadap isu-isu negatif yang merugikan pemerintah serta peran membungkikan rasa percaya diri masyarakat dalam berbagai krisis untuk

mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah masih jauh dari harapan (Elysa, 2012 dan Sapardi, 2014).

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Mantan Kepala Kantor Wilayah (Kakanwil) Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menyebutkan bahwa peran dari humas Kementerian Agama provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif pada masyarakat terkait dengan adanya calon jemaah haji yang gagal berangkat dikarenakan dampak dari adanya pengurangan kuota haji sebesar 20% adalah terlihat lebih mengarah keperan sebagai fasilitator komunikasi dan fasilitator pemecahan masalah. Hal ini terlihat dari ketika diberlakukannya pengurangan kuota tersebut kemudian muncul banyak protes dari para calon jemaah haji yang gagal berangkat, para jemaah yang gagal tersebut kebanyakan mempertanyakan mengapa dirinya bisa menjadi jemaah yang memperoleh dampak pengurangan kuota dengan yaitu yang ditunda keberangkatannya padahal secara administrative dirinya tersebut sudah melunasi segala biaya yang berkaitan dengan administrasi keberangkatannya tersebut.

Merespons hal tersebut humas Kementerian Agama kemudian melakukan beberapa upaya diantaranya memanggil seluruh Kepala Kantor Departemen Agama se Jawa Timur, kemudian humas Kementerian Agama juga mengundang pers dan para awak media untuk memberitahukan dan menjelaskan terkait adanya pengurangan kuota jemaah haji sebesar 20% yang mana hal itu adalah kebijakan dari otoritas pemerintah Arab Saudi yang berlaku untuk semua negara tanpa terkecuali. Selain itu, dengan mengundang pers atau awak media tersebut diharapkan dapat membantu humas Kementerian Agama dalam menjelaskan sistem penentuan kuota

yaitu 20% yang dilakukan dari nomor urut porsi terakhir setiap jadwal keberangkatan.

Humas Kementerian Agama secara berkala juga mengundang semua rekan kerja dari Kementerian Agama seperti KBHI atau biro perjalanan haji juga untuk membantu memberitahukan, menginformasikan, dan menjelaskan kepada para calon jemaah haji, mengundang tokoh-tokoh agama se Jawa Timur untuk membantu humas Kementerian Agama dalam menyikapi adanya pengurangan kuota haji tersebut, selain itu upaya humas Kementerian Agama dalam menjelaskan serta menginformasikan terkait adanya pengurangan kuota keberangkatan haji tersebut juga dilakukan melalui website resmi kantor Kementerian Agama se Jawa Timur serta melalui media cetak berupa Koran yaitu melalui Koran Jawa Pos.

Upaya di atas dilakukan oleh humas Kementerian Agama sebagai salah satu upaya humas dalam memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada masyarakat agar dengan adanya kebijakan pengurangan kuota tersebut dapat dimengerti oleh semua pihak baik masyarakat secara luas maupun masyarakat yang menjadi calon jemaah haji. Upaya di atas menggambarkan upaya humas menjadi fasilitator komunikasi antara Kementerian Agama dengan para jemaah haji yang merasa tidak pantas untuk ditunda keberangkatannya tersebut. Dengan adanya penjelasan yang dilakukan melalui berbagai media dan fasilitas tersebut diharapkan para jemaah yang gagal atau tertunda keberangkatannya karena efek dari pemotongan kuota sebesar 20% tersebut dapat mengerti dan bekerjasama dengan baik sehingga para jemaah yang gagal berangkat tersebut tidak lagi merasa kecewa dan marah karena hal tersebut.

Humas Kementerian Agama juga berupaya menjadi fasilitator pemecahan masalah terkait dengan pengurangan kuota haji yang sebesar 20% tersebut dengan cukup bijaksana. Hal tersebut diimplementasikan oleh Humas Kementerian Agama dengan memberlakukan pemotongan kuota tersebut dikenakan kepada para calon jemaah haji yang berada pada urutan posisi terakhir dari jadwal keberangkatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Peran beberapa tindakan-tindakan yang dilakukan oleh Humas Kementerian Agama ini merupakan aktualisasi peran humas dalam rangka memberitahukan secara informatif bahwa kebijakan pemangkasan kuota tersebut merupakan kebijakan yang langsung diterbitkan oleh otoritas pemerintah Arab Saudi yang diberlakukan kepada semua negara secara adil dan merata dan juga dapat menginformasikan dengan menjelaskan sistem pemotongan kuota sebesar 20% tersebut secara detail supaya tidak terjadi kesalah pahaman di antara masyarakat sebagai calon jemaah haji dengan pemerintah yaitu Kementerian Agama sebagai penyelenggara keberangkatan haji.

Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2002:21), peran Humas terdiri dari empat kategori yaitu sebagai penasihat ahli, sebagai fasilitator komunikasi, sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah, dan sebagai teknisi komunikasi. Dari keempat peran tersebut, berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa peran humas Kementerian Agama berada dalam dua peran saja yaitu sebagai fasilitator komunikasi dan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah. Sehingga hal ini menjadi penting untuk dilakukan penelitian kualitatif dengan studi deskriptif mengenai peran Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif.

TINJAUAN PUSTAKA

Peran Humas

Peran Humas dalam sebuah organisasi merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui kinerja dan komunikasi organisasi, sekaligus sebagai indikator peningkatan dan pengembangan kualitas dan kemampuan yang dimiliki oleh pejabat Humas tersebut. Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2002:21), peran Humas terdiri dari empat kategori, yaitu *Expert Prescriber* (Ahli Humas); *Communication Facilitator* (Fasilitator Komunikasi); *Problem Solving Process Facilitator* (Fasilitator Dalam Proses Pemecahan Masalah); dan *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi).

1. *Expert Prescriber* (Penasihat Ahli)

Humas merupakan ahli yang memiliki kompetensi tinggi, berpengalaman dan berpengetahuan luas sehingga mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi organisasi terkait hubungan internal dan eksternalnya.

2. *Communication Facilitator*

(Fasilitator Komunikasi)

Humas berperan sebagai penengah, penghubung antara organisasi dengan masyarakat dan memfasilitasi hubungan atau komunikasi timbal balik antar kedua belah pihak, sehingga dapat mewujudkan saling pengertian, saling percaya, dan kerja sama yang saling menguntungkan.

3. *Problem Solving Process Facilitator* (Fasilitator Dalam Proses Pemecahan Masalah)

Humas menjalankan peran sebagai bagian dari manajemen dalam membantu memberikan solusi kepada pimpinan organisasi atas permasalahan yang sedang dihadapi, sehingga pimpinan dapat mengambil suatu keputusan yang dirasa paling tepat

berdasarkan masukan yang telah diberikan.

4. *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi)

Peran Humas yang keempat ini berbeda dengan tiga peran Humas sebelumnya. Bila dalam peran yang lain Humas berkaitan dengan manajemen, namun pada peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi berarti Humas menjalankan peran sebagai penyedia layanan terkait teknis dan sistem komunikasi dalam organisasi, yang meliputi keseluruhan tingkatan dalam organisasi yang berbeda-beda.

Berdasarkan empat peran Humas yang telah dijelaskan di atas, Ruslan (2002:24) menggolongkan tingkat kemampuan Humas berdasarkan perannya menjadi tiga golongan, yaitu kemampuan manajerial Humas, kemampuan hubungan manusia, dan kemampuan teknis.

Fungsi Humas

Berdasarkan peran Humas dalam struktural organisasi dan strategi Humas yang telah dipaparkan di atas, fungsi dari Humas secara garis besar adalah untuk:

1. Menginformasikan (*inform*)
2. Menjelaskan (*explain*)
3. Menyarankan (*suggest*)
4. Membujuk (*persuade*)
5. Mengundang (*invite*)
6. Meyakinkan (*convince*)

Fungsi Humas dalam organisasi atau instansi pemerintah memiliki prinsip yang sama dengan fungsi Humas secara umum, namun terdapat beberapa perbedaan. Fungsi Humas dalam instansi pemerintah menurut Cutlip dkk. (dalam Anggraeni dkk, 2008) adalah:

1. Melaksanakan kebijakan publik yang telah ditetapkan pemerintah
2. Membantu media dengan menyediakan informasi terkait pemerintah sebagai bahan pemberitaan

3. Menginformasikan atau melaporkan terkait aktivitas atau kegiatan organisasi
4. Meningkatkan integritas organisasi
5. Meningkatkan kedekatan hubungan antara organisasi dan publik
6. Memberikan dukungan dan motivasi untuk perkembangan organisasi

Proses Humas

Menurut Cutlip dkk. (dalam Ruslan, 2002:149-150), proses Humas terdiri dari empat tahapan dasar, yaitu:

1. *Research and Listening* (penelitian dan mendengarkan)

Ini dari tahapan ini adalah untuk mengidentifikasi tentang permasalahan yang sedang dihadapi melalui pengumpulan data dan fakta yang ada kemudian dilakukan analisa untuk mendapatkan jawaban terkait permasalahan yang dihadapi organisasi.

2. *Planning-Decision* (perencanaan dan mengambil keputusan)

Pada tahapan ini permasalahan yang dihadapi telah diketahui dan dianalisa, kemudian ditetapkan kebijakan yang sesuai yang bisa dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

3. *Communication-action* (komunikasi dan pelaksanaan)

Kebijakan yang telah ditetapkan dikemas dan dikomunikasikan sedemikian rupa sehingga bisa menimbulkan efek positif berupa dukungan terhadap kebijakan tersebut, untuk selanjutnya diimplementasikan.

4. *Evaluation* (evaluasi)

Pada tahap ini dilakukan evaluasi terhadap tahapan-tahapan sebelumnya, terkait efektivitas dan pencapaian hasil yang berhasil didapat, sebagai bahan perbaikan bagi organisasi.

Berdasarkan tahapan dasar tersebut, proses Humas secara garis besar terdiri

dari langkah-langkah sebagai berikut (Ruslan, 2002:152):

1. Analisis dan riset: mengenai kondisi organisasi dan lingkungan
2. Formulasi dan kebijakan: menetapkan kebijakan yang paling tepat sesuai dengan hasil analisa dan riset
3. Perencanaan dan penyusunan: merencanakan dan menyusun sarana dan prasarana serta cara efektif dan efisien dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan
4. Komunikasi: menjalankan kebijakan dan mengkomunikasikannya kepada publik

Menurutnya respon berdasarkan penerapan kebijakan, untuk kemudian dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk proses selanjutnya.

Pengertian Citra

Citra merupakan target paling penting sekaligus merupakan indikator keberhasilan dan prestasi yang dicapai dalam Kehumasan. Citra merupakan suatu hal yang tak berwujud (*intangible*), tidak dapat diukur dengan perhitungan matematis, namun dapat dirasakan keteradaannya dan terefleksikan melalui persepsi positif negatif atau baik buruk yang melekat pada suatu organisasi. Apabila sebuah organisasi memiliki citra yang positif atau baik di mata masyarakat, maka hal tersebut identik dengan tingkat kepercayaan tinggi dari masyarakat terhadap organisasi, demikian juga sebaliknya, jika citra sebuah organisasi buruk atau negatif di mata masyarakat, berarti organisasi tersebut telah kehilangan kepercayaan dari masyarakat (Ruslan, 2002:74-75).

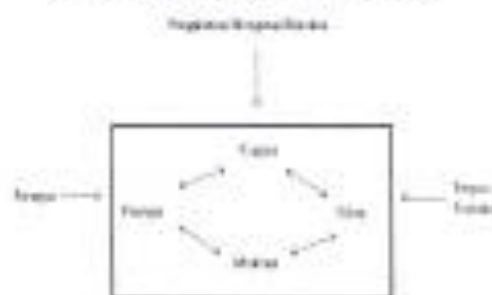
Berdasarkan penjelasan di atas, citra sebuah organisasi dapat dikatakan merupakan pencerminan dari kualitas layanan yang diberikan organisasi, itikad

baik organisasi terhadap kebutuhan masyarakat dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut.

Proses Pembentukan Citra

Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Proses pembentukan citra menurut Soleh Soemirat dan Elvinoro, adalah sebagai berikut :

Gambar Model Pembentukan Citra Pengalaman Mengenai Stimulus



Sumber: Soemirat dan Elvinoro (2002, p. 11)

Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respon.

Empat komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan Walter Lipman dalam Soemirat dan Elvinoro (2002, p.115) sebagai citra individu sebagai rangsang :

1. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemrosesan.
2. Kognisi yaitu keyakinan diri individu terhadap suatu stimulus.
3. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

4. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide situasi atau nilai. Sikap menentukan apakah seseorang harus pro atau kontra terhadap sesuatu.

Untuk membangun citra tidaklah mudah, melainkan harus melalui proses komunikasi, karena citra itu bersifat abstrak tetapi wujudnya dapat diwujudkan, hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Rosady Rusli, yaitu :

1. Citra bersifat abstrak, tetapi wujudnya dapat diwujudkan dari hasil penelitian, penerimaan, kesadaran dan pengertian. Semacam rasi hormat dari publik luas terhadap perusahaan/badan usaha.
2. Kepercayaan, lebih mengarah kepada kesan dan pendapat/penilaian positif yang bersifat pandangan pribadi terhadap perusahaan.
3. Realitas, sasaran yang hendak dicapai oleh perusahaan adalah realitas, jelas, terwujud, dapat terukur, dan hasil program dapat dipertanggung jawabkan.
4. Manfaat, semua hasil kerja sama dari berbagai pihak akan terus manfaatnya bila tujuan perusahaan bisa tercapai dengan sukses.
5. Keterkaitan, rencana yang dibuat dan disepakati harus konsisten dan dapat dilaksanakan sampai tuntas dan berhasil.

Citra adalah persepsi dari seorang penerima berdasarkan pertimbangan yang dimilikinya terhadap identitas perusahaan dan daya refleks interpretasi terhadap berbagai atribut perusahaan dari berbagai sumber. Citra memiliki sebuah interpretasi yang kompleks dimana masyarakat merasa berkepentingan terhadap sebuah perusahaan/ organisasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan hasil atau temuan berupa deskripsi mendalam tentang fenomena yang diteliti, dengan mengkaji data-data yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data berdasarkan perspektif yang utuh, komprehensif dan menyeluruh (Ruslan, 2003:212).

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara mendalam tentang peran Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif terhadap calon jemaah haji gagal berangkat tahun 2014.

Informan Penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian deskriptif kualitatif ini maka prosedur sampling yang terpenting adalah bagaimana menemukan informan kunci (*key informant*) atas situasi social tertentu yang sarat akan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian (Bungin, 2003:53). Sedangkan informan kunci (*key informant*) itu sendiri adalah orang-orang internal Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur.

Dalam penelitian ini besarnya sampel yang harus diambil baru dapat diketahui ataupun didapatkan setelah atau dalam melakukan penelitian, hal ini disebabkan karena teknik sampling dalam penelitian kualitatif jelas berbeda dengan kuantitatif. Dengan demikian peneliti berusaha akan menjangkau informan yang berkaitan dengan tujuan penelitian dari berbagai sumber.

Kriteria informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan Kunci :
 - Mantan Kepala Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur
 - Kepala Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur
2. Informan Pendukung :
 - Calon jamaah haji gagal berangkat (laki-laki, perempuan)
 - Calon jamaah haji yang berangkat

Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, di antaranya adalah teknik wawancara dan dokumentasi (Creswell, 2010:267-268).

1. Wawancara

Teknik pengambilan data menggunakan metode wawancara dapat dilakukan oleh peneliti dengan cara berhadapan secara langsung dengan informan penelitian, melalui telepon, atau dengan memberik suatu kelompok diskusi yang terdiri dari enam sampai delapan orang informan atau partisipan. Peneliti perlu menyusun suatu panduan wawancara, agar dalam proses wawancara akan dapat menggali informasi sedalam mungkin sehingga memudahkan untuk memahami fenomena ataupun pemikiran dari informan, yang akan memudahkan peneliti untuk melakukan analisa.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui dokumen resmi dari Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur yang berkaitan dengan peran Humas, seperti arsip-arsip, berkas laporan, dokumen perencanaan, rencana strategis, perencanaan kegiatan Humas yang sudah ada, peraturan, foto-foto kegiatan dan lain-lain.

Unit analisis

Unit analisis merupakan satuan yang menjadi topik penelitian. Penelitian ini menggunakan unit analisis yang terdiri dari:

1. Citra perusahaan/organisasi, merupakan citra yang melekat pada perusahaan, yang terdiri dari empat elemen:
 - a. *Personality*
 - b. *Reputation*
 - c. *Value*
 - d. *Corporate Identity*
2. Peran Humas, terdiri dari empat kategori, yaitu:
 - a. *Expert Prescriber* (Ahli Humas),
 - b. *Communication Facilitator* (Fasilitator Komunikasi),
 - c. *Problem Solving Process Facilitator* (Fasilitator Dalam Proses Pemecahan Masalah),
 - d. *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi).

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data kualitatif yaitu dengan menyajikan data dengan melakukan analisa terhadap masalah yang ditemukan lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang obyek yang diteliti dan kemudian menarik kesimpulan. Analisis data merupakan proses mencari data menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi (Sugiyono, 2010:89).

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah informasi yang berupa narasi-narasi kualitatif yang dihasilkan dalam wawancara yang berkaitan dengan mantan kepala Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur, Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur, calon jamaah haji berangkat dan gagal berangkat. Serta disamping itu peneliti menggunakan studi literature sebagai

bahan pertimbangan dalam melakukan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam Membangun Citra Positif

Peran humas yang luas menjangkit hubungan dengan berbagai pihak dan tidak hanya sekedar berbentuk hubungan dalam arti sempit, karena hubungan personal mempunyai peranan yang cukup besar dalam melakukan kampanye humas. Pada informan 1, peneliti ingin mengetahui tentang tindakan internal dan eksternal yang dilakukan Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur.

Analisis peneliti pada pertanyaan pertama menegaskan bahwa tindakan internal dan eksternal Humas Kementerian Agama Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur sudah baik dan sesuai dengan jobdesknya sebagai humas.

Selain itu humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur juga melakukan sosialisasi serta memberikan pelayanan maksimal kepada calon jamaah haji. Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur juga melakukan berbagai cara untuk membangun citra positif agar dapat melayani calon jamaah haji dengan baik.

Analisis kedua peneliti dalam hal ini menerangkan yaitu media sangat berperan efektif dalam sosialisasi kebijakan dan prosedur penyelenggaraan ibadah haji umroh sesuai keputusan menteri agama. Media cetak dan media elektronik sering dipakai dalam hal ini. Hal ini berkaitan dengan peran Humas secara eksternal yang bekerjasama dengan perusahaan media lain ataupun dengan rekan kerja seperti pihak-pihak yang berkaitan dengan kementerian Agama Islam Provinsi Jawa

Timur dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh untuk sebuah kegiatan sosialisasinya.

Peneliti juga ingin mengetahui tentang calon jamaah haji yang protes karena gagal berangkat dan bagaimana tanggapan dari humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur mengenai protes tersebut.

Analisis peneliti menerangkan bahwa Humas Kementerian Agama Islam sudah melayani calon jamaah haji dengan baik. Dalam hal ini kinerja humas ketika ada hal seperti itu mampu melaksanakan tugas dan peran humasnya dengan baik.

Selain itu, Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur juga menjalin komunikasi atau hubungan dengan calon jamaah haji untuk menjalin komunikasi dengan salah satu cara menggunakan *guest comment*.

Analisis peneliti menerangkan bahwa setiap instansi atau perusahaan mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Oleh sebab itu Humas harus dapat mengetahui kesan dan pesan dari calon jamaah haji melalui *guest comment*, yaitu catatan kecil yang diberikan calon jamaah haji kepada Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur ketika berada di asrama haji embarkasi Surabaya. Catatan tersebut berisi kesan dan pesan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, dari situ Humas dan instansi dapat mengetahui dan mengevaluasi serta memperbaiki dari hasil *guest comment* tersebut.

Adanya kekurangan juga dalam Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur yang disampaikan oleh Humasnya dalam hal sosialisasi. Namun, kekurangan tersebut akan diperbaiki untuk kedepannya.

Analisis peneliti menjelaskan bahwa komunikasi yang aktif melalui website

kurang begitu aktif. Diharapkan kedepannya tersedianya kokor kritik dan saran dan keaktifan calon jamaah haji ataupun masyarakat mampu aktif memberikan masukan positif bagi Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur.

Terpentingnya, peneliti juga ingin mengetahui tentang apa saja peran humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif.

Analisis peneliti menerangkan bahwa humas membentuk citra dengan konsep eksternal bersama dengan para calon jamaah haji, masyarakat dan pers/media dalam membangun hubungan yang efektif yakni dengan cara mensosialisasikan prosedur dan kebijakan-kebijakan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh untuk membangun citra positif.

Kemudian tidak hanya informasi dari Mantan Kepala Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur, tapi peneliti juga melakukan wawancara kepada Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur, Mochsun Zain.

Analisis peneliti dalam hal ini memangkan bahwa tindakan eksternal Humas dengan ruang lingkup luar sudah sangat baik dalam menjalin hubungan. Terutama dengan media dan rekan kerja seperti biro perjalanan ibadah haji dan umroh atau yang biasa disebut KBIH dan instansi terkait seperti pihak imigrasi dan pihak maskapai guna menjalin kerjasama yang efektif. Dengan masyarakat luar, khususnya para calon jamaah haji. Dan para staff karyawan, stakeholders dan seluruh crew-crew yang bertugas demi menjaga kepercayaan dan demi tujuan bersama.

Selain itu, humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur melakukan sosialisasi serta memberikan pelayanan maksimal terhadap calon jamaah haji dan juga melakukan berbagai cara untuk membangun citra

positif agar dapat melayani calon jamaah haji dengan baik.

Analisis kedua peneliti dalam hal ini menerangkan yaitu media sangat berperan efektif dalam sosialisasi kebijakan dan prosedur penyelenggaraan ibadah haji umroh sesuai keputusan menteri agama. Media cetak dan media elektronik sering dipakai dalam hal ini. Hal ini berkaitan dengan peran Humas secara eksternal yang bekerjasama dengan perusahaan media lain ataupun dengan rekan kerja seperti pihak-pihak yang berkaitan dengan Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh untuk sebuah kegiatan sosialisasinya.

Peneliti juga ingin mengetahui tentang apakah ada calon jamaah haji yang protes karena gagal berangkat dan bagaimana tanggapan dari humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur jika ada yang protes.

Analisis peneliti menerangkan bahwa Humas Kementerian Agama Islam sudah melayani calon jamaah haji dengan baik. Dalam hal ini kinerja humas ketika ada hal seperti itu mampu melaksanakan peran tugas humasnya dengan baik. Sesuai dengan tugas dan peran humas pada umumnya.

Kemudian, Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur juga menjalin hubungan dengan calon jamaah haji untuk menjalin komunikasi dengan salah satu cara menggunakan *guest comment*.

Analisis peneliti menerangkan bahwa setiap instansi atau perusahaan mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Oleh sebab itu Humas harus dapat mengetahui kesan dan pesan dari calon jamaah haji melalui *guest comment*, yaitu catatan kecil yang diberikan calon jamaah haji kepada Humas Kementerian Agama Islam

Provinsi Jawa Timur ketika berada di antara haji embarkasi Surabaya. Catatan tersebut berisi kesan dan pesan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, dari site Humas dan instansi dapat mengetahui dan mengevaluasi serta memperbaiki dari hasil *guest comment* tersebut.

Adanya kekurangan juga dalam Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur yang disampaikan oleh Humasnya dalam hal sosialisasi. Namun, kekurangan tersebut akan diperbaiki untuk kedepannya.

Analisis peneliti menjelaskan bahwa komunikasi yang aktif melalui website kurang begitu aktif. Diharapkan kedepannya tersedianya kolom kritik dan saran dan keaktifan calon jamaah haji ataupun masyarakat mampu aktif memberikan masukan positif bagi Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur.

Peneliti ingin mengetahui mengenai apa saja peran Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif.

Analisis peneliti dalam hal ini adalah bagaimana humas membentuk citra dengan konsep eksternal bersama dengan para calon jamaah haji, masyarakat dan pers/media dalam membangun hubungan yang efektif yakni dengan cara mensosialisasikan prosedur dan kebijakan-kebijakan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh untuk membangun citra positif.

Analisis peneliti Dari pernyataan-pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dengan cara memberikan pelayanan dan hubungan yang baik dengan calon jamaah haji dengan menggunakan *guest comment*, Humas Kementerian

Agama Islam Provinsi Jawa Timur bersosialisasi dengan menggunakan media, rekan kerja dan tokoh-tokoh agama kabupaten dan kota. Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur membuat strategi-strategi khusus dalam bersosialisasi serta menanggapi protes dari calon jamaah haji yang gagal berangkat. Dari hasil analisis terakhir tindakan eksternal Humas dengan ruang lingkup luar sudah sangat baik dalam menjalin hubungan. Terutama dengan media, dan rekan kerja seperti pihak imigrasi, pihak maskapai, biro perjalanan ibadah haji dan umroh serta tokoh-tokoh agama kabupaten dan kota guna menjalin kerjasama yang efektif. Dengan masyarakat luar, khususnya para calon jamaah haji. Dan para staff karyawan, stakeholders dan seluruh crew-crew yang bertugas demi menjaga kepercayaan dan demi tujuan bersama.

Statement Informan (Calon Jamaah Haji) yang Berangkat dan Gagal Berangkat

Pernyataan informan (calon jamaah haji) sangat berpengaruh terhadap penelitian ini. Berikut ini pernyataan ketiga informan. Informan pertama yaitu Umayyah Binti Kasim yang berdomisili di Mojokerto, anak dari calon jamaah haji yang gagal berangkat serta Hadi dan Nurmafa, calon jamaah haji asal Surabaya yang terkena dampak pemangkasan kuota 20%, serta albi dan dila calon jamaah haji asal sidorejo yang berangkat. Mereka menjawab pertanyaan dengan lugas dan tegas.

Mereka menjawab pertanyaan tentang Prosedur penyelenggaraan ibadah haji dan umroh serta kebijakan pemangkasan kuota calon jamaah haji sebesar 20%.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa, informan mengetahui

dan memahami prosedur penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji dan umroh serta kebijakan pemangkasan kuota calon jamaah haji sebesar 20% dengan baik. Tapi di sisi lain mereka ada yang tidak mengetahui bagaimana sistem dari pemangkasan kuota tersebut.

Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif sudah sesuai dan tergolong baik dalam pelaksanaan tugasnya.

Analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa ketiga informan sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur sudah sangat baik, dan kinerja Humas juga sudah sangat baik termasuk dalam membangun citra positif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diungkapkan pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian tentang Peran Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur Dalam Membangun Citra Positif, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sosialisasi yang dilakukan humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra positif yakni dalam hal prosedur penyelenggaraan dan pelayanan ibadah haji dan umroh sudah sangat baik. Dalam bersosialisasinya menggunakan media baik itu media cetak maupun elektronik serta bersosialisasi melalui rekan-rekan kerja.
2. Komunikasi yang terjalin antara Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur baik dengan calon jamaah haji, masyarakat dan pers/media kurang begitu efektif. Yang dimaksudkan dalam hal ini

adalah komunikasinya melalui website.

3. Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur telah menjalankan perannya dengan baik sebagaimana sesuai teori-teori yang ada. Mampu berkomunikasi, melayani, dan memberikan solusi kepada calon jamaah haji dengan sangat baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat memberikan saran-saran bagi Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam hal :

1. Dalam hal sosialisasi untuk lebih memanfaatkan media internet atau website resmi Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur atau bahkan menjalin komunikasi melalui radio-radio lokal kabupaten agar sosialisasi tentang prosedur-prosedur penyelenggaraan ibadah haji dan umroh lebih menyeluruh dan demi menjalin komunikasi yang lebih efektif lagi kedepannya.
2. Salah satu cara untuk meminimalisir jumlah calon jamaah haji dari tahun ke tahun adalah dengan komunikasi yang lebih maksimal baik itu dengan calon jamaah haji, masyarakat dan juga pers/media.
3. Terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh calon jamaah haji wilayah Jawa Timur.

Saran-Saran tersebut tidak untuk menilai ataupun mengkritik peran humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur yang telah melakukan tugas dengan relatif baik. Tetapi saran-saran yang diberikan peneliti hendaknya dapat ditanggapi secara positif dan dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi kerja Humas Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Timur dalam membangun

citra positif. Sehingga di tahun-tahun berikutnya tidak terjadi hal yang sama dan terus menjadi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggarwal, (2008). *Brand Management*. Global India Publications Pvt Ltd. New Delhi.
- Anggoro, M. L. (2000). *teori dan profesi kehumasan serta aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Clow, Kenneth E, & Baack, Donald. (2007). *"Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications"*. Pearson, USA.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diaz. (2014). *Pemerangan Kuota Haji Masih Berjalan*. Diakses dari <http://haji.kemrenag.go.id>. pada 16 Desember 2014.
- Elysa, Evawani, Lubis. (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, Vol.12, No. 1: 1-73, Pekanbaru: UNRI.
- Huo Lv. (2008). *Research on Corporate Image Orientation*. Asian Social Science. Vol 4 No 5. Mei. 2008.
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 64 Tahun 2014 tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 1435H/2014M.
- Mustafa, K. (2013). *Daftar Arab: Pemerangan Kuota Haji 20 Persen Tidak Bisa*. Diakses dari <http://www.jpki.ueh.id/> pada 17 Desember 2014.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Ruslan, R. (2003). *Metode penelitian: public relations dan komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sarwar, Aminuddin. (2013). Peran Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTI*. Semarang: Wachia Hasyim Publisher.
- Silalahi. (2009). *metode penelitian sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2007). *statistika untuk penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *metode penelitian kuantitatif* Jakarta.
- Supardi, Ahmad, Husibuan. (2014). Optimalisasi Fungsi Dan Peran Humas Departemen Agama, Pusat Informasi Keagamaan dan Keumatan Kementerian Agama RI, Riau: Depag. Offset.
- Suwandi, I. M. (2007). *Citra Perusahaan. Seri Manajemen Pemutaruan*.
- Suyadi. (2013). *Kajian Yuridis Terhadap Jamah Haji Sebagai Konsumen Jasa*.
- Trisyurini, D. C., & Sulistyanyitas, I. D. (2010). peran dan fungsi public relations dalam membangun citra perusahaan spa di yogyakarta. *jurnal ilmu komunikasi*, volume 4, nomor 2, oktober-januari.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yuningsih, Y. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan prima: Suatu telaah Teoretis*. *Dialog JIAKP*. Vol.1, No 1, 117-130.
- Zhang. 2009. *A Study of Corporate Reputation's Influence on Customer Loyalty Based on PLS-SEM Model*. *International Business Research*. Vol 2, No 3.